

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBIAYAAN MIKRO TERHADAP KEPUASAN NASABAH ARRUM BPKB DI PEGADAIAN

(Studi Kasus Pada Unit Pegadaian Syariah Mlati, Sleman)



Skripsi

Disusun Guna Memenuhi Sebagai Syarat Pencapaian Gelar Sarjana
Di Program Studi S1 Ekonomi Syariah Universitas Alma Ata Yogyakarta

Diajukan Oleh
‘AFIFATUN NAFSIYAH
NIM 162200132

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ALMA ATA
YOGYAKARTA
2020

BAB VI

NASKAH PUBLIKASI

D Abstrak

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBIAYAAN MIKRO TERHADAP KEPUASAN NASABAH ARRUM BPKB DI PEGADAIAN

(Studi Kasus Pada Unit Pegadaian Syariah Mlati, Sleman)

‘ Afifatun Nafsiyah¹, Abdul Salam²

¹Mahasiswa Program Studi SI Ekonomi Syariah. Fakultas Agama Islam,
Universitas Alma Ata

²Dosen Program Studi SI. Fakultas Agama Islam, Universitas Alma Ata
Afifatunnafsiyah9@gmail.com Universitas Alma Ata Yogyakarta

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan mikro terhadap kepuasan nasabah arrum BPKB. Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, studi lapangan (kuesioner) dan dokumentasi dengan responden 44 nasabah pembiayaan Arrum BPKB di Unit Pegadaian Syariah Mlati. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan uji asumsi klasik, regresi linear berganda, Uji T (secara parsial), Uji F (secara simultan), dan Uji R^2 (Determinasi).

Penelitian ini menggunakan software SPSS 23 dan hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan dan kepuasan nasabah di UPS Mlati dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,017 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,483 > t_{tabel} 2,019$ dengan demikian H_a diterima H_o ditolak. Sedangkan pada pembiayaan mikro terhadap kepuasan nasabah juga terdapat pengaruh positif dan signifikan, hal ini terdapatnya nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,021 > t_{tabel} 2,019$ dengan demikian H_a diterima H_o ditolak. Pada Uji F didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 24,412 > F_{tabel} 3,22$. Sehingga terbukti bahwa variabel pelayanan dan pembiayaan mikro berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pembiayaan mikro berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah arrum BPKB di Unit Pegadaian Syariah Mlati, Sleman.

Kata Kunci : Pelayanan, Pembiayaan Mikro, Kepuasan.

THE EFFECTS OF MICRO SERVICE AND FUNDING QUALITY TOWARD THE CUSTOMERS SATISFACTION OF ARRUM BPKB IN PAWNSHOP

(A Case Study of Mlati Sharia Pawnshop Unit in Sleman)

‘ Afifatun Nafsiyah¹, Abdul Salam²

¹Mahasiswa Program Studi SI Ekonomi Syariah. Fakultas Agama Islam,
Universitas Alma Ata

²Dosen Program Studi SI. Fakultas Agama Islam, Universitas Alma Ata
Afifatunnafsiyah9@gmail.com Universitas Alma Ata Yogyakarta

ABSTRACT

This study aims to know the influence of macro financing services and funding toward the customer satisfaction in arum BPKB. The type of this study is research by qualitative approach. The method used to collect the data is involving an observation, field study (questionnaire), and documentation with the respondents consisting of 44 financing customers of Arrum BPKB in Sharia Mlati Pawnshop. The data analysis techniques of this research are multiple linear regression, T-test (partially), F-test (simultaneously), and R²-test (determination).

This research applies SPSS 23 software and the result indicates that there are positive effect and significance between the service and the satisfaction of the customers in UPS Mlati with the significant percentage result in the amount of $0,017 < 0,05$ and the percentage of T-test is $t_{count} 2,483 > t_{table} 2,019$, so H_a is accepted and H_o is rejected. Whereas, for the micro financial product related with the customer satisfaction also asserts positive effect and significance verified by significant percentage in the amount of $0,000 < 0,05$ and the percentage of T-test is $t_{count} 5,021 > t_{table} 2,019$. Thus, H_a is accepted and H_o is declined. Moreover, the F-test gains significant percentage in the amount of $0,000 < 0,05$ and the percentage of F-test is $F_{count} 24,412 > F_{table} 3,22$. Therefore, it is proved that the variable of the micro financial services and products are simultaneously significant for the customer satisfaction. It can be concluded from this research that the quality of the micro service and funding provide positive and significant influence toward the customers satisfaction of Sharia Mlati pawnshop unit, Sleman.

Keywords: Service, Micro Funding, Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Lembaga keuangan sangat berperan dalam pengembangan dan pertumbuhan masyarakat industri moderen. Semakin berkembangnya perekonomian suatu negara, maka kebutuhan manusia pun semakin berkembang. Begitu pula permintaan/kebutuhan dalam mendanai proyek seperti pembangunan juga semakin meningkat. Sebagaian besar kebutuhan pendanaan tersebut dapat dipenuhi melalui kegiatan pinjam meminjam. Dalam pengembangan perekonomian nasional ini pemerintah berupaya untuk memberikan kredit sebagai bentuk penyaluran dana. Kredit dapat diberikan kepada semua kalangan masyarakat yang membutuhkan bantuan dana seperti wirausahawan, dengan sistem penyaluran melalui lembaga keuangan baik lembaga formal maupun lembaga informal. Lembaga keuangan merupakan lembaga yang menjadi perantara keuangan dan jasa ekonomi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan (Pramudya,2019).

Lembaga formal menjadi solusi bagi masyarakat kelas menengah keatas untuk memenuhi kebutuhannya. Ada dua jenis lembaga formal yaitu lembaga Bank dan lembaga non-Bank, namun prosedur yang rumit dan proses pengajuan yang membutuhkan waktu yang lama membuat masyarakat khususnya para pelaku UMKM kesulitan mendapatkan tambahan modal atau pembiayaan dari lembaga keuangan (Lubis, 2020). Padahal kepuasan pelanggan menjadi hal yang harus

diperhatikan dan di prioritaskan produsen karena akan berpengaruh bagi keberlangsungan suatu perusahaan. Kepuasan adalah seseorang yang merasa senang atau kecewa yang didapatkan setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas, jika kinerja memenuhi harapan bahkan melebihi harapan maka pelanggan akan puas dan senang (Kotler, 2006).

Lembaga keuangan formal non-bank di Indonesia seperti pegadaian bertugas berdasarkan hukum gadai yaitu menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pemberian uang jaminan. Dalam pasal 33 UUD 1945, lembaga pegadaian adalah sebagai wujud pembangunan perekonomian nasional di Indonesia yang bertujuan untuk menunjang dan melaksanakan pelaksanaan kebijaksanaan dan di bidang ekonomi pembangunan nasional sebagai program pemerintah dengan menyalurkan uang sebagai pinjaman berdasarkan hukum gadai, dan mencegah adanya pinjaman tak wajar seperti praktik ijon, pegadaian gelap, adanya riba dan lain sebagainya. Lembaga keuangan syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara penyaluran dana antara masyarakat yang kelebihan dan masyarakat yang kekurangan dan sudah sesuai prinsip syariah islam. Maraknya produk-produk berbasis syariah yang telah berkembang dan berhasil di Indonesia mendorong PT Pegadaian (Persero) juga mengeluarkan produk dengan berbasis syariah yaitu Pegadaian Syariah. Berdirinya Pegadaian Syariah tentang rahn ini berdasarkan

landasan hukum PP Nomor 103 Tanggal 10 November 2000 serta Fatwa DSN No 25/DSN-MUI/III/2002. . Pegadaian menjadi salah satu alternatif pemenuhan kebutuhan pembiayaan bagi masyarakat menengah kebawah khususnya masyarakat yang memiliki usaha baik skala mikro maupun kecil dan menengah.

Pembiayaan mikro adalah suatu kegiatan pembiayaan usaha berupa penghimpunan dana yang dipinjamkan bagi usaha mikro (kecil) yang dikelola oleh pengusaha mikro yaitu masyarakat menengah kebawah yang memiliki penghasilan dibawah rata-rata. Pembiayaan Mikro Syariah adalah lembaga keuangan seperti pegadaian yang bertugas memenuhi kebutuhan pihak yang merupakan defisit unit dengan memberikan fasilitas penyediaan dana (Arifin Z. , 2009). Pembiayaan Mikro Syariah ini akan diberikan kepada masyarakat yang memiliki usaha dengan penghasilan rendah (Purnamasari, 2018). Di pegadaian syariah ini pembiayaan yang diberikan para pelaku usaha mikro adalah produk arrum BPKB.

Produk Arrum BPKB ini adalah produk pegadaian syariah yang memberikan pembiayaan kepada pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang pembayarannya dilakukan dengan cara angsuran dengan gadai atau fidusia. Pada produk Ar-Rum BPKB dalam pengajuan pembiayaan untuk tambahan modal para pelaku usaha mikro cukup mengirimkan BPKB kendaraan bermotor sebagai jaminan (Muftifiandi, 2015). Produk Ar-Rum BPKB ini menjadi alternatif bagi para pelaku UMKM dikarenakan penyediaan dana relatif cepat dan syariaatnya yang mudah dan telah mengimplementasikan prinsip-prinsip islami.

Unit Pegadaian Syariah Mlati sebagai lembaga keuangan merupakan salah satu outlet cabang Kusumanegara. Selain letaknya yang strategis dipinggir jalan raya tepatnya di Jl. Magelang Km.7,2 No.197, Jongke Tengah,Sendangadi, kec.Mlati, Kabupaten Sleman DIY, unit pegadaian syariah Mlati ini adalah outlet dengan nasabah paling banyak dan pada arrum BPKB jumlah yang berakad setiap tahunnya mengalami peningkatan. Berikut data perkembangan pada produk pembiayaan Ar-Rum BPKB UPS Mlati selama 3 (tiga) tahun terakhir :

**Tabel 1. Data Pembiayaan Ar-Rum BPKB UPS Mlati
2017-2019**

No	Tahun	Jumlah Akad	Pembiayaan Yang Disalurkan
1	2017	15	428.250.000
2	2018	20	736.750.000
3	2019	27	667.250.000
Total		62	1.822.250.000

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa pinjaman yang disalurkan melalui produk pembiayaan Ar-Rum BPKB selama 3 tahun terakhir terus mengalami kenaikan dan penurunan. Berbeda dengan jumlah akad arrum BPKB yang tiga tahun terakhir terus mengalami peningkatan, walaupun penambahannya hanya sedikit.

Secara umum, kepuasan bukan hanya melekat pada produk nyata yang di hasilkan oleh suatu perusahaan, tetapi juga pada pelayanan atau jasa yang

diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumennya. Pelayanan yang kualitasnya baik dapat menghasilkan kepuasan konsumen yang merupakan faktor penting bagi suatu perusahaan untuk bertahan bahkan memenangkan persaingan (Djunaidi & D.A. Rahayu, 2006).

Menurut Moenir (Moenir, 2015) pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung rutin secara terus-menerus, yang meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah di Unit Pegadaian Syariah Mlati, beberapa nasabah berpendapat bahwa pegadaian syariah Mlati belum sepenuhnya mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah mulai dari hal kecil seperti tidak adanya salam yang diberikan karyawan pegadaian syariah Mlati kepada nasabah yang baru datang, sehingga nasabah merasa kurang dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pegadaian sendiri merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yang segmen pasarnya adalah para nasabah yang membutuhkan dana cepat, oleh karena itu pelayanan dan produk pegadaian harus diberikan secara maksimal karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut dan kemungkinan juga nasabah akan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga akan membuat citra baik bagi perusahaan tentunya juga akan sangat menguntungkan.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah itu menjadi point utama agar suatu perusahaan berjalan dengan baik, tetap sukses, baik tingkat operasional, manajerial, maupun strategik. Hal tersebut membuat penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBIAYAAN MIKRO TERHADAP KEPUASAN NASABAH ARRUM BPKB DI PEGADAIAN”.

B Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan di atas maka penulis dapat mengidentifikasikan masalah sehingga penelitian ini akan membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan mikro.

C Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah arrum BPKB di Unit Pegadaian Syariah Mlati?
2. Bagaimana pengaruh pembiayaan mikro terhadap kepuasan nasabah arrum BPKB di Unit Pegadaian Syariah Mlati ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan mikro secara simultan terhadap kepuasan nasabah arrum BPKB di Unit Pegadaian Syariah Mlati?

D Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah arrum BPKB di Unit Pegadaian Syariah Mlati.
2. Untuk mengetahui pengaruh pembiayaan mikro terhadap kepuasan nasabah arrum BPKB di Unit Pegadaian Syariah Mlati.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pembiayaan mikro secara simultan terhadap kepuasan nasabah arrum BPKB di Unit Pegadaian Syariah Mlati.

E Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat baik secara :

1. Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk referensi atau mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya kualitas pelayanan, pembiayaan mikro dan kepuasan nasabah.

2. Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai :

- a. Referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat melanjutkan penelitian ini.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi kepada pihak lain dalam penelitian serupa.

- c. Serta dapat memberikan informasi bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan topik penelitian yaitu kualitas pelayanan dan pembiayaan mikro terhadap kepuasan nasabah serta dapat dijadikan pertimbangan di masa yang akan datang.

hitung 24,412 > *F tabel* 3,22. Sehingga terbukti bahwa variabel pelayanan dan produk pembiayaan mikro berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di UPS Mlati Sleman.

I Daftar Pustaka

- Arifin, J. (2009). *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo Press.
- Arifin, Z. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Azkia Publisher.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Agama RI, A.-H. (2005). *Al-quran dan Terjemahnya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Depdagri-LAN. (2007). *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability , and Quality Management)*. Jakarta: LAN.
- Djunaidi, & D.A. Rahayu. (2006). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Prefensi Konsumen. *Jurnal Imiah Teknik Industri*, 5(1):25-32.
- Dr.Saifuddin Azwar, M. (2015). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* . Yogyakarta: ANDI.
- Fandy Tjiptonp, & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality management (TQM)*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Fandy, T. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Firdaus, R. (2009). *Jurnal Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayati, Y. H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, 50.

- Ibrahim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Karim, I. A. (2007). *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan*. Jakarta: Pr Raja Grafindo Prasada.
- Kasmir. (2008). *Etika Costumor Service*. Jakarta: Graindo Persada.
- Kasmir. (2016). *Pengantar Manajemen Keuangan*,. Jakarta: kencana.
- Kusumasitta. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. *Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 153-176.
- Latipah. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada konveksi Roysentoso collection Yogyakarta). *ekonomi*.
- Lestari, F. A. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-kons*, 10, 179-187.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardani. (2015). *Aspek hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Monroe, K. (2002). *Pricing: Making Porfitable Decision*. New York: Me Graw Hill.
- Monroe, K. B. (2002). *Pricing: Making Porfitable Decision*. New York: Me Graw Hill.
- Muftifiandi. (2015). Peran Pembiayaan Produk Arrum Bagi UMKM pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Simpang Pital Palembang. *I-Finance*, 93.
- Muhamad. (2009). *Model-Model Pembiayaan Akad Pembiayaan Di Bank Syariah*. Yogyakarta: Uii Pres.
- Nurul Huda , & Mohamad Haykal. (2010). *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana.

- Parasuraman, A. Zeithaml, & L L Beny. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *Marketing Research* 49, 12-40.
- Payne, A. (1993). *The Essence of Service Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Payne, A. (1993). *The Essence of Service Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Philip Kotler , & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Pramudya, F. N. (2019). berjudul Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan Arrum Di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pegadaian Syariah Arif Rahman Hakim). *Ekonomi dan Bisnis*.
- Purnamasari, D. (2018). Analisis Pengaruh Pembiayaan Mikro Syariah Terhadap Keberhasilan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) (Studi kasus; Anggota BMT Saka Madani Yogyakarta). 21.
- Rozalia. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada nasabah BMT Artha Sejahtera)*. Yogyakarta.
- Saefullah. (2008). *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: AIPI dan PK2W Lemlit Unpad.
- Soemitra, A. (2009). *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suangkupon, A. (2014). *Direktori Produk Kredit dan Tabungan Perbankan: Sekalimantan Tengah Tahun 2014*. Kalimantan Tengah: Unit Akses Keuangan dan Umkm Pkwbi Prov. Kalteng.
- Sugiono. (2013). *Statistic Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Susilo, E. (2017). *Analisis Pembiayaan Dan Risiko Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Umar. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Umar, H. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Zeithaml, Parasuraman A, & Berry L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.